



Verslag 2428

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het niet vergoeden of vervangen van de laminaatvloer in de keuken in verband met schade als gevolg van een lekkage bij de keukenkraan;

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager vindt dat hij recht heeft op een oplossing van het probleem. De klacht dateert al vanaf maart 2023. Er wordt door de corporatie niets gedaan. Ze hebben klager aangegeven dat hij bonnen kan insturen van aankopen. Er wordt klager ook telkens gemeld door de corporatie dat ze iemand zullen sturen. Ze moeten het laminaat vervangen vindt klager. De helft van de laminaatvloer van de woonkamer is helemaal kapot en klager wil dat de corporatie die vervangt. Er is een lekkage geweest aan de kraan, op 3 april 2023. Na een maand kwam er een loodgier en die zei dat de kraan kapot was. Ze hebben ook gezien dat het laminaat kapot was. Klager heeft foto's gestuurd van het laminaat aan de commissie. Klager geeft aan geen inboedelverzekering te hebben.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U zegt dat de corporatie telkens andere dingen tegen u zegt. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Op 3 april 2023 heeft u een melding gedaan bij de corporatie. Hoe heeft u die gedaan?

A: Ik heb gebeld.

V: De corporatie zegt dat er geen melding is gedaan, maar dat de aannemer zei dat er een lekkage was. Heeft u de lekkage gemeld of het kapotte aanrechtblad?

A: Ik heb de lekkage gemeld bij de corporatie. Ik kreeg een ander nummer om te bellen en dat heb ik ook gedaan. Toen werd er gezegd dat binnen een week iemand zou komen. Maar er kwam niemand. De lekkage zit achter de kraan. Ze vroegen ook aan me waarom ik het niet eerder had gemeld, maar ik had het niet eerder gezien.

V: U heeft foto's gestuurd. Is dat de situatie voor de vervanging van de keuken?

A: Nee, dat is erna.

V: Verschilt de situatie nu met die van voor het slopen van de keuken?

A: De helft van het laminaat is nog niet goed. Toen de keuken was vervangen bleek alles onder het laminaat nat te zijn.

V: De corporatie zegt dat het nat is omdat u te lang heeft gewacht de lekkage te melden.

A: Nee, dat is niet zo.

V: Is er een tussenoplossing aangeboden?

A: Nee.

V: De corporatie zegt dat ze sneller wilden herstellen, maar dat u de corporatie niet binnen wilde laten. Waarom niet?

A: Ik heb naar het juridisch loket gebeld en zij gaven aan dat ik de corporatie naar binnen moest laten gaan. Ik wilde dat ze alles zouden oplossen en niet maar een gedeelte.



V: Had u in april 2023 ook al problemen met de vloer?

A: Nee, toen nog niet. Er was een kleine bobbel te zien.

V: Wanneer is het misgegaan met de vloer?

A: Na 3 april, ergens in mei / juni 2023.

V: Is de kraan afgesloten toen de lekkage is geconstateerd?

A: Er is wat gekit, maar dat hielp niet.

V: Kwam er uit de waterleiding onder de kraan water in het kastje?

A: Tussen de muur en de kraan zit de lekkage.

V: Hoe lang stond de kraan al los?

A: Een paar maanden.

V: Ik lees in de stukken dat u geen warm water had in de keuken?

A: Ik herinner me dat niet.

V: U weet toch wel dat u geen warm water had?

A: Nee, echt niet.

V: Weet u hoe het werkt met de inboedelverzekering?

A: Toen ik hier kwam dacht ik dat ik dat niet nodig had. Het laminaat is echt hun schuld. Als mijn telefoon valt dan is dat mijn schuld.

V: Hoe langt woont u in de woning?

A: Vanaf 2012 woon ik er.

V: Lag het laminaat er toen ook al?

A: Ja, dat klopt.

V: Mocht het laminaat blijven liggen van u?

A: Ja, dat heb ik gezegd.

V: Als u nu de huur opzegt, dan zegt de corporatie dat het laminaat eruit moet, want het is nu uw laminaat. De corporatie heeft dus niets te maken met het laminaat. De keuken is van de corporatie. U heeft geen recht tot vergoeding van het laminaat. Begrijpt u dat?

A: Ja, dat begrijp ik.

V: U vindt dat door de lekkende kraan er schade is en dat daarom de corporatie u een bedrag moet vergoeden. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX laat een foto zien van de keuken en hoe het laminaat was gelegd. De foto is van voor de reparatie in de keuken, maar na de melding van de lekkage.

Op 30 november 2022 kwam de eerste melding bij ons binnen. Een keukenkraan die geen warm water geeft, was de melding. Op 1 december 2022 zijn we naar klager toe gegaan. Het keukenblad was erg verrot en daardoor kon de kraan niet worden vervangen. In maart is de keuken opgemeten en is de kleurkeuze ingepland. Dat heeft lang geduurd maar er moest eerst een vergoeding voor het laminaat worden getroffen, vond klager.

Op locatie is toen akkoord gevraagd om een nieuw keukenblok te zetten. Op 23 maart 2023 was de eerste melding van een lekkage door klager. Op 13 april 2023 kwam akkoord voor de blokwissel. In mei was er nog steeds niets gebeurd. We hebben gezegd dat klager moest meewerken omdat het anders steeds slechter zou worden en dan zou de gevolgschade ook voor rekening van klager komen. Als eerste moest de oorzaak worden gevonden. Er is nog een opzichter langs geweest bij klager.

Klager is gesommeerd om mee te werken omdat er anders een juridische weg bewandeld moest worden. Klager heeft dat uitgelegd als een dreigement. Klager heeft toestemming gegeven om de woning binnen te komen, maar met de vraag wat er met het laminaat zou



gebeuren. We hanteren een tabel voor zulke vergoedingen. Klager had geen bon meer, maar het lag er zeker 10 jaar. Na zoveel jaar vergoeden we niets meer. Het nemen van een Inboedelverzekering adviseren we altijd aan huurders.

Een inboedelverzekering vergoedt niet altijd alles. We hebben het altijd alleen maar gehad over het laminaat in de keuken. We vergoeden het laminaat niet.

Alle mailberichten van meneer zijn opgeslagen in het systeem en we reageren telkens op elke reactie die er kwam van klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er op 3 april 2023 een melding geweest?

A: Klager heeft het over 23 maart en 14 april. Dat was voor het opnemen van de kleurkeuze en toen bleek het keukenblok niet goed.

V: Hoe verhoudt een kraan die geen warm water geeft zich tot het lekken van een kraan?

A: Dat weten we dus niet. Op 1 december is gezien dat het aanrechtblad rond de kraan verrot was. Daarom kon de kraan niet worden vervangen. Er kon steeds geen afspraak worden gemaakt want meneer wilde eerst over een vergoeding van het laminaat praten. Op 1 december was het laminaat nog niet zo beschadigd, dat gebeurde pas later.

V: Klager zegt dat pas na een paar maanden iemand kwam kijken.

A: Volgens ons is dat niet zo. De vraag om het laminaat te vergoeden was er wel telkens en uiteindelijk kwam de opzichter kijken.

V: In 2022 is dus de tijdelijke voorziening gemaakt door af te kitten?

A: Dat zal dan gedaan moeten zijn, maar dat weet ik niet. Maar het lukte maar steeds niet om een afspraak te maken. Op 23 maart is men bij klager geweest, maar dat kitten kan ook 1 december zijn geweest.

Op 3 april is er dus een melding geweest van de kapotte kraan door klager, maar dat was niet de eerste melding van de lekkage.

Laatste woord door de klager

Klager vindt dat hij heeft recht op vervanging van het laminaat. Of dat het mag blijven liggen als hij gaat verhuizen. Klager heeft heel vaak gebeld met de corporatie.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 27 maart 2024

Verzenddatum, 8 april 2024